

Книга замечаний и предложений: обзор изменений, действующих с 1 января 2026 года.

1 января 2026 г. вступило в силу постановление Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2025 г. № 635 «О вопросах, связанных с рассмотрением обращений граждан и юридических лиц». Законодательство по работе с обращениями граждан и юридических лиц, в том числе в работе с книгой замечаний и предложений, претерпело ряд изменений.

Книга замечаний и предложений по-прежнему остается обязательной для организаций и индивидуальных предпринимателей. В то же время субъектам хозяйствования следует учесть, что с 1 января 2026 года:

1. Скорректирован перечень сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений.

Изменения затронули:

жилищно-коммунальное хозяйство: с 1 января 2026 г. книга замечаний и предложений должна вестись в организациях, осуществляющих эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, в том числе товарищества собственников и организации застройщиков (жилищные и жилищно-строительные кооперативы); другие организации жилищно-коммунального хозяйства; общежития.

здравоохранение, санаторно-курортное лечение, оздоровление: книга ведется в организациях здравоохранения, иных организациях, осуществляющих медицинскую и (или) фармацевтическую деятельность, а также в обособленных подразделениях (филиалах) указанных организаций; у индивидуальных предпринимателей, осуществляющих медицинскую деятельность; в санаторно-курортных и оздоровительных организациях.

культуру: наличие книги замечаний и предложений должно быть обеспечено в театральнo-зрелищных организациях, культурно-просветительских учреждениях, спортивно-культурных центрах.

юстицию: книга замечаний и предложений ведется в риэлтерских организациях, юридических лицах, оказывающих юридические услуги.

Так, нотариальные конторы, бюро и юридические консультации исключены из этого списка. В то же время вести книгу теперь должны жилищные кооперативы и товарищества собственников, индивидуальные предприниматели, ведущие медицинскую практику, а также спортивно-культурные центры.

Организации, которые прекращают ведение книги с 1 января 2026 г., обязаны ее хранить 5 лет после окончания ведения и передачи в архив организации.

2. Обновлен перечень документов, предъявляемых для получения книги.

Так, выдача книги осуществляется республиканским унитарным предприятием «Издательство «Белбланкавыд» организации и индивидуальному предпринимателю при предъявлении следующих документов (сведений):

оригинала и копии платежного документа, подтверждающего оплату стоимости книги (книг), за исключением случая внесения платы посредством автоматизированной информационной системы единого расчетного и информационного пространства;

оригинала документа, удостоверяющего служебное положение руководителя (приказ о назначении на должность руководителя, или выписка из решения общего собрания, правления или иного органа управления юридического лица, или трудовой договор (контракт), или гражданско-правовой договор, или удостоверение руководителя некоммерческой организации), а также оригинал документа, удостоверяющего его личность, – при получении книги (книг) руководителем организации;

доверенность на получение книги (книг) и оригинал документа, удостоверяющего личность, – при получении книги (книг) иным представителем организации, кроме руководителя, представителем индивидуального предпринимателя;

оригинал документа, удостоверяющего личность, – при получении книги (книг) индивидуальным предпринимателем;

сведения об адресе места нахождения книги (книг).

3. Обновлена форма книги.

В то же время предусмотрено, что книги замечаний и предложений, изготовленные до вступления в силу настоящего постановления, выдаются организациям и индивидуальным предпринимателям до их полного расходования и используются ими до полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений.

4. Дополнен порядок выдачи книги замечаний и предложений.

Как и ранее книга должна предъявляться по первому требованию гражданина, запрещается требовать предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения. Нововведением является то, что книга предъявляется в развернутом виде на очередной свободной для заполнения странице, исключая ознакомление гражданина с записями, внесенными в книгу другими гражданами

5. Изменен порядок хранения материалов по рассмотрению обращений, внесенных в книгу замечаний и предложений, и ответов на них. Так, копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги. Ранее копии ответов гражданам хранились вместе с книгой по месту ее ведения.